



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

"RECLAMOS PRESENTADOS AL SERPAR LIMA"
<https://www.serpar.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2026

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	ABRIL	01/04/2026	LDRV	krqclqgrg	-	DIEGO ESPINOZA CULLERE MONTERO	Se pagó la tarifa completa por el ingreso del parque y estacionamiento, al momento de intentar cruzar el túnel para visitar las fuentes ubicadas cruzando la Avenida Petit Thouars nos indicaron que debíamos hacer un pago adicional (5 soles que equivalen a una tarifa de ingreso adicional) debido a que se estaba desarrollando un evento llamado "Cherry Blossom", en la boletería de ingreso no se indicó que la mitad del parque estaría cerrado por un evento ajeno que exigía un pago adicional.	Correo Electronico	11/05/2026	Estimado(a) Sr(a). DIEGO ESPINOZA CULLERE MONTERO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo le expresamos las disculpas correspondientes por la molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Magico del Agua. Respecto a su reclamo le informamos que la Administración del Circuito Mágico de las Aguas del Parque de la Reserva informa que los eventos internos de la Zona Tanguis que requieren un pago adicional al de la entrada general, se encuentran publicados en las redes sociales de SERPAR LIMA y que antes de ingresar al parque, esto se informa en las boleterías y también con megáfono. Sin embargo la administracion del Circuito Magico del Agua, consideran declarar su reclamo ACEPTADO, por lo que se ha dispuesto que se revisen las comunicaciones que se encuentran en boleterías y redes sociales, reprogramándose de manera excepcional su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias con la administracion del parque al celular 991036992. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
2	ABRIL	02/04/2026	LDRF	pp4cdqnve	-	KIARA MARINA SILVA LOAYZA	Soy una persona gestante tengo 37 semanas eh pagado 3 veces el baño y tuve una emergencia queria entrara el baño no tenia efectivo ni sencillo y no me dejaron pasar hay una ley para las personas reservadas el joven se llama Yovani Issac Calderón . Y me hablo de una manera muy fea	Correo Electronico	19/05/2026	Estimado(a) Sr(a). KIARA MARINA SILVA LOAYZA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle que lamentamos sinceramente lo ocurrido. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huáscar informa que los servicios higiénicos se encuentran concesionados y que pese a que el personal que atiende manifiesta que en ningún momento trató de manera inadecuada a la señora en mención, debido a la afluencia de público, no estuvo al tanto de que hiciera uso de su derecho preferencial ya que habían otras personas solicitando el mismo derecho, por lo que le ofrecen las disculpas del caso, señalando que en lo sucesivo tendrán mayor cuidado; por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO. Asimismo, la Administración del Parque Zonal Huáscar señala que verificó que contaban con sencillo y que supervisarán el cumplimiento de la Ley que establece la Atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
3	ABRIL	03/04/2026	LDRF	97kceooqr	-	PAOLO ANTONIO VILCHEZ GARCIA	No me interesa	Correo Electronico	10/04/2026	Estimado(a) Sr(a). PAOLO ANTONIO VILCHEZ GARCIA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. En el marco de la gestion de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que consigne su reclamo virtual de manera apropiada y detalle los hechos motivo de su reclamo, para proceder con el trámite correspondiente. Asimismo, adjunte el voucher de pago que realizo por el concepto de alquiler de losa deportiva, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente. Sin mas que decir, me despido de usted.
4	ABRIL	03/04/2026	LDRV	lrmcqzz6q	-	VICTOR INOCENCIO CONOPUMA GENEPROSO	SERPAR ESTIMADAS AUTORIDADES: VICTOR CONOPUMA GENEPROSO, con DNI N° 40532462, domiciliado en Jr. Los Amautas 467 --, Urb. Zárate, distrito de San Juan de Lurigancho, correo electrónico: genebroso8888@gmail.com, a usted con respeto digo: ASUNTO: NO ESTAR CONFORME CON RESPUESTA CON LA CARTA N: D00059-2025-MDSJL/GDU-SOP PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOZAS DEPORTIVAS DEL PARQUE MICAELA BASTIDAS DE ZARATE Buenos días SEÑORES AUTORIDADES solicito que solucione la implementación de proyectos de lozas deportivas para hombres y mujeres en beneficio de la Comunidad de los vecinos en el parque Micaela bastidas de Zarate frente a la Sunarp y colindante con el bulevard de Wiracocha que colinda con el parque, donde esta administración Municipal no ha hecho ninguna inversión de embergadura en el parque durante más de 50 años , sobre el EXPEDIENTE TECNICO es responsabilidad de los funcionarios realizar dicho trabajo y no de los vecinos o dirigentes por que el parque es bien publico y no el dirigente en realizar en contratar un ingenieros o arquitectos para dicho fin , por lo que no estamos conforme con su CARTA DE RESPUESTA D00059-2025-MDSJL/GDU-SOP y solicito que se elabore el expediente al MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS por que los vecinos pueden construir las losas deportivas y juegos recreativos para los niños ,para lo cual se solicitó el apoyo técnico para su EJECUCION. POR QUE UN GRUPITO DE VECINOS VOTAN A LOS NIÑOS DEL PARQUE MICAELA BASTIDAS DE ZARATE DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO POR QUE SE CREEN DUEÑOS DEL PARQUE QUE ES UN BIEN PUBLICO Y NO ES PRIVADO. en el Distrito de San Juan de Lurigancho PARQUE MICAELA BASTIDAS DE ZARATE (CUADRA 4 DE GRAN CHIMU) NO CUENTA CON JUEGOS RECREATIVOS NI LOZAS DEPORTIVAS que solicitamos LA INVERSIÓN PUBLICA DEL GOBIERNO METROPOLITANO por que durante 20 años no hay mejoras ni INVERSIÓN PÚBLICA por PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO donde está UN INSTITUCIÓN PÚBLICA IMPORTANTE COMO LA SUNARP DE SJL, NO HAY CAMARAS DE SEGURIDAD MUNICIPAL donde existe muchos robos a las personas	Correo Electronico	10/04/2026	Estimado(a) Sr(a). PAOLO ANTONIO VILCHEZ GARCIA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. En el marco de la gestion de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que consigne su reclamo virtual de manera apropiada y detalle los hechos motivo de su reclamo, para proceder con el trámite correspondiente. Asimismo, adjunte el voucher de pago que realizo por el concepto de alquiler de losa deportiva, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente. Sin mas que decir, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
5	ABRIL	06/04/2026	LDRV	w1rcw52jo	-	FIGORELLA BAILON COPARA	El día de hoy acudimos al parque zonal huascar como lo conozco desde siempre y nos dijeron en boleteria que ya no había acceso a las piscinas que ya termino el día de ayer, por que igual ingresamos a almorzar dentro y nos percatamos que había un grupo familiar dentro de la piscina donde se llevaban las clases de la academia, por lo que entramos a preguntar si había atención ella DIJO NO ELLOS SON TRABAJADORES y le digo pero dijeron que esta prohibido el ingreso para todos no que los trabajadores si pueden ingresar y le pregunto y los niños dijo son familia no dijo mas y camino hacia afuera donde CEO que ingresa al área de administración pregunto en boleteria si es así y dudoso el joven dice no al inicio luego no sabe aue decir y por ultimo dice si le han dado permiso a administración quizá. Este parque es de la municipalidad de Lima o ya paso a ser un club privado donde pagamos membresía y podemos disponer de espacios, no creo sea el caso, no deberían hacer uso de su puesto de trabajo para hacer ingresar a sus familias en espacios del estado donde hay mas población viéndolos por las rejas y no pudiendo usar sabiendo que tienen los mismos derechos.	Correo Electronico	19/05/2026	Estimado(a) Sr(a). FIGORELLA BAILON COPARA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, le informamos que la temporada de verano de las piscinas culminó el 05.04.2026, por lo que la Administración del Parque Zonal Huáscar procedió al vaciado de la piscina el día 06.04.2026, luego de realizar una actividad interna, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
6	ABRIL	06/04/2026	LDRV	743cqk3en	-	LLULI MELENDEZ GONZALES	sentí discriminación por parte de la señora que me atendió en el puesto de venta siendo su nombre Geraldine Huaraca. Burlándose de mí por mi acento al hablar tildándome de charapa los cuales para mí es una discriminación solicito las sanciones pertinentes para que esto no suceda con otro visitante.	Celular	19/05/2036	Estimado(a) Sr(a). LLULI MELENDEZ GONZALES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala en su reclamo ofreciéndole las disculpas por cualquier malentendido que haya podido producirse en la atención proporcionada a su persona por un concesionario del Parque. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huiracocha manifiesta que procedió a conversar con la concesionaria quien indicó que en ningún momento la ofendió, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO, sin embargo se procedió a recomendarle que se abstenga de hacer
7	ABRIL	07/04/2026	LDRV	o9kc1dj9n	-	MEGALITH MASSIEL GASTULO EYZAGUIRRE	El día de ayer 6 de abril, nos fuimos con mi familia a pasear al circuito mágico del agua, nos fuimos a ver las fuentes todo estaba bien, hasta que vimos unos juegos de trampolines y juegos mecánicos, con mi prima y mi tía decidimos subirnos al juego mecánico llamado "Tagada", en el cual todo estaba bien, era divertido al inicio, hasta que casi al final del juego, los "encargados" de manipular el juego, lo manipulron de una manera tosca, brusca, como tratando de que si o si nos golpearamos, yo estaba bien agarrada del juego y mis brazos comenzaron a soltarse, me empecé a golpear durísimo, causando que tenga contusiones, lesiones en los brazos y espalda, y no es la primera vez que me subo a ese juego, y nunca ha sido así ni he terminado como terminé ayer, toda golpeada, lesionada, me parece muy mal porque al finalizar el juego, los "encargados", que fueron dos jóvenes, uno de polo azul y cabello corto y otro de polo rojo, lentes y cabello ruloso, terminaron burlándose, como si lo hubieran hecho a propósito, exijo que se haga algo ya que los mismos trabajadores del lugar me dijeron que no es la primera vez que pasa algo así, a un niño ya le pasó, y les dijeron que pongan colchonetas, tengo evidencia de que no es así, no hay colchonetas en ese juego, son fierros y ya, la idea era divertirme y terminé de emergencias en el hospital con una contusión fuerte en el brazo derecho, varios moretones, arañones, la espalda también con moretones, me han tenido que dar descanso medico ya que el doctor lo tomó como posible fractura de húmero, me parece una falta grave por parte de ellos, procederé a poner mi denuncia ya que esos dos jóvenes debieron estar capacitados para manipular esa clase de juegos, ya que como repito no es la primera vez que me subo a ese juego, y nunca lo han manipulado de esa forma tan horrible, atentando contra mi vida casi, muy mal de verdad. Y trato de poner imágenes de mis golpes pero no me deja la página subir, así que espero que se comuniquen connmigo para poder enviarles el video y fotos de las evidencias que tengo.	Correo Electronico	19/05/2026	Estimado(a) Sr(a). MEGALITH MASSIEL GASTULO EYZAGUIRRE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva ha conversado con el concesionario para que capacite mejor a su personal y puedan tener empatía con el visitante, declarando su reclamo ACEPTADO. En consecuencia, ofrece reprogramar su visita para que pasen un buen día en el parque para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración al siguiente número de celular 991036992. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
8	ABRIL	08/04/2026	LDRV	12vc9dq7o	-	jheyson andy isidro guerrero	El día de ayer 6 de abril, nos fuimos con mi familia a pasear al circuito mágico del agua, nos fuimos a ver las fuentes todo estaba bien, hasta que vimos unos juegos de trampolines y juegos mecánicos, con mi prima y mi tía decidimos subirnos al juego mecánico llamado "Tagada", en el cual todo estaba bien, era divertido al inicio, hasta que casi al final del juego, los "encargados" de manipular el juego, lo manipulron de una manera tosca, brusca, como tratando de que si o si nos golpearamos, yo estaba bien agarrada del juego y mis brazos comenzaron a soltarse, me empecé a golpear durísimo, causando que tenga contusiones, lesiones en los brazos y espalda, y no es la primera vez que me subo a ese juego, y nunca ha sido así ni he terminado como terminé ayer, toda golpeada, lesionada, me parece muy mal porque al finalizar el juego, los "encargados", que fueron dos jóvenes, uno de polo azul y cabello corto y otro de polo rojo, lentes y cabello ruloso, terminaron burlándose, como si lo hubieran hecho a propósito, exijo que se haga algo ya que los mismos trabajadores del lugar me dijeron que no es la primera vez que pasa algo así, a un niño ya le pasó, y les dijeron que pongan colchonetas, tengo evidencia de que no es así, no hay colchonetas en ese juego, son fierros y ya, la idea era divertirme y terminé de emergencias en el hospital con una contusión fuerte en el brazo derecho, varios moretones, arañones, la espalda	Correo Electronico	16/05/2026	Estimado(a) Sr(a). jheyson andy isidro guerrero: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, toda vez que la temporada de piscinas concluyó el 05.04.2026, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO. Al respecto, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Zonal Pascuala Rosado Cornejo ha dispuesto la reprogramación de su visita para usted y dos acompañantes para lo cual deberá acercarse a la puerta de ingreso con la respuesta dada a su reclamo. En caso de requerir la devolución del monto pagado, deberá presentar:

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
9	ABRIL	10/04/2026	LDRV	lrmcq2372	-	ELVIA ROCIO OCHATOMA RODRIGUEZ	Encontré 2 puentes rotos, es muy peligroso, yo estaba caminando de la mano con mis 2 niños de 3 y 5 años, el pequeño se asustó mucho, algun niño que se suelte de sus padres puede sufrir un grave accidente ya que los huecos son grandes y se pueden caer desde lo alto	Correo Electronico	19/05/2026	Estimado(a) Sr(a). ELVIA ROCIO OCHATOMA RODRIGUEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que si bien el personal operativo está en constante supervisión, procedieron a cerrar el puente de inmediato para no poner en riesgo la integridad de nuestros visitantes, en especial usted y sus menores hijos. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
10	ABRIL	12/04/2026	LDRV	q3lcwn793	-	AYLIN ARACELI LOO MARLO	PARQUE EN TOTAL ABANDONO, NOS COBRAN PARA PODER RECREARNOS SUPUESTAMENTE CON NUESTROS HIJOS, PERO AL INGRESAR SOLO VEMOS AREAS TOTALMENTE SECAS, PALMERAS QUEMADAS AL PARECER HUBO UN INCENDIO DENTRO DE TODA EL AREA DE GRAS NATURAL, CUANDO NOS FUJIMOS A JUGAR EN LOS JUEGOS TOTALMENTE EN PELIGRO POR FIERROS OXIDADOS, CON EL AGUA NI QUE HABLAR, NO SE PUEDE HACER LAS NECESIDADES BASICAS DEL SER HUMANO Y MUCHO MENOS LAVARSE LAS MANOS, SIENDO ALGO BASICO Y ESCENCIAL PARA EL SERVICIO A LA COMUNIDAD, REALMENTE UNA MALA EXPERIENCIA EN ESTE PARQUE ZONAL, EN SU MOMENTO QUERIAMOS HABLAR CON EL ADMINISTRADOR, PERO UN PERSONAL NOS INDICÓ QUE SOLO VIENE PARA FIRMAR SU SALIDA RIENDOSE EN TONO DE BURLA, PERO BUENO ESO ES UN ASUNTO PREOCUPANTE, PERO SOLO DESEO QUE SI PAGO MI ENTRADA AL MENOS TENER AGUA Y LOS JUEGOS DONDE PODER RECREAR A MIS HIJOS Y SI ES POSIBLE QUE RIEGUEN EL PARQUE, QUE LAMENTABLEMENTE PARECE MAS UN DESIERTO QUE PARQUE. MUCHAS GRACIAS.	Correo Electronico	30/04/2026	Estimado(a) Sr(a). AYLIN ARACELI LOO MARLO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, le informamos que la Administración del Parque Zonal San Pedro informa que las áreas verdes del Parque Zonal San Pedro se encuentran en proceso de mantenimiento y riego por el personal de la entidad, a razón aún de la temporada de verano y con la nueva adquisición de herramienta de poda y mejoramiento del sistema de riego; que los juegos se encuentran en mantenimiento por lo que cuentan con cintas amarillas; que a través de la administración se realiza la verificación del uso de agua y abastecimiento en los puntos de las zonas de atención a nuestros visitantes, así como la limpieza de los servicios higiénicos, entre otros espacios de esparcimiento, y que se

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
11	ABRIL	13/04/2026	LDRV	30gco69r4	-	ADRIAN MIGUEL RODRIGUEZ TAPIA	Se compro por online la entrada más piscina ayer por la online y se acepto y se cobro el pago y no tengo respuesta quisiera a la misma tarjeta que se transfirió la devolución del dinero ya que nos dijeron como no nos dijeron no había acceso a piscina.. yo ayer entré y me di con la sorpresa que no había	Correo Electronico	16/04/2026	Estimado(a) Sr(a). ADRIAN MIGUEL RODRIGUEZ TAPIA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la temporada de piscinas concluyó el 05 de abril de 2026. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Manco Cápac informa que por tratarse de un servicio puntual no pudo sustituirse por otro y que existe un mecanismo de devolución, por lo que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se procederá a la devolución, es por ello que se requiere que presente una solicitud por medio de la Mesa de Partes virtual dirigido a SERPAR LIMA es obligatorio consignar lo siguiente: monto pagado, para lo cual requerimos que proporcione Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI), indique sus datos completos (número de teléfono y correo electrónico), dirección y el número de cuenta a la que deberá efectuarse la devolución. Le agradecemos por su participación y le ratificamos nuestro compromiso en los servicios que se brindan a nuestros visitantes.
12	ABRIL	17/04/2026	LDRV	r0Sceqjd4	-	GINA ZUÑIGA DE LA CRUZ	Señores Servicio de Parques de Lima (SERPAR) Me dirijo a ustedes para poner en conocimiento una situación preocupante observada en el Parque de la Muralla, respecto al estado en que se encuentran los animales bajo su administración. He podido verificar que el agua de la laguna donde habitan patos y cisnes presenta un color oscuro-verdoso y evidente suciedad, pese a que dichos animales la utilizan para nadar, bañarse y consumirla. Asimismo, se ha observado que el agua destinada al consumo de otras aves y conejos también se encuentra en condiciones insalubres. Estas condiciones podrían afectar gravemente la salud y bienestar de los animales y las personas, evidenciando una posible falta de mantenimiento adecuado. En ese sentido, solicito: Se realice una inspección inmediata del lugar. Se adopten medidas correctivas urgentes para garantizar condiciones adecuadas. Se informe sobre las acciones realizadas. Adjunto evidencia .	Correo Electronico	23/04/2026	Estimado(a) Sr(a). GINA ZUÑIGA DE LA CRUZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, la Administración del Parque La Muralla informa que el espacio cuenta con un cronograma de actividades de limpieza diaria, el cual consiste en lo siguiente: a partir de las 9:00 a. m. se ejecuta el barrido del área colindante, posteriormente, se realiza la limpieza de la laguna mediante el uso de una red para la recolección de plumas y desechos propios del ecosistema, Asimismo, luego de ello se realiza la preparación de alimentos para los animales, los cuales gozan de una dieta balanceada basada en frutas, verduras y maíz. En relación con la alimentación, se precisa que esta se brinda en dos turnos diarios, siendo el primero a las 9:00 a. m. y el segundo a las 5:00 p. m., garantizando así una adecuada distribución de nutrientes a lo largo del día. A su vez, se informa sobre el control periódico mediante supervisión de personal médico veterinario dos veces por semana, para la revisión y priorización del cuidado de todos los animales bajo la administración del Parque Metropolitano La Muralla, y en cuanto al color verdoso del agua, este se debe principalmente a la presencia de microalgas y fitoplancton, organismos microscópicos que se desarrollan de forma natural en cuerpos de agua con exposición constante a la luz solar y presencia de nutrientes. Estos organismos realizan procesos de fotosíntesis, generando la pigmentación verdosa característica en la superficie del agua. Asimismo, factores como la temperatura ambiental, la radiación solar, la circulación del agua y la presencia de nutrientes

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
13	ABRIL	17/04/2026	LDRV	743cqzenj	-	GINA ZUÑIGA DE LA CRUZ	Señores Servicio de Parques de Lima (SERPAR) Me dirijo a ustedes para poner en conocimiento una situación preocupante observada en el Parque de la Muralla, respecto al estado en que se encuentran los animales bajo su administración. He podido verificar que el agua de la laguna donde habitan patos y cisnes presenta un color oscuro-verdoso y evidente suciedad, pese a que dichos animales la utilizan para nadar, bañarse y consumirla. Asimismo, se ha observado que el agua destinada al consumo de otras aves y conejos también se encuentra en condiciones insalubres. Estas condiciones podrían afectar gravemente la salud y bienestar de los animales y las personas, evidenciando una posible falta de mantenimiento adecuado. En ese sentido, solicito: Se realice una inspección inmediata del lugar. Se adopten medidas correctivas urgentes para garantizar condiciones adecuadas. Se informe sobre las acciones realizadas. Adjunto evidencia .	Correo Electronico	28/04/2026	Estimado(a) Sr(a). GINA ZUÑIGA DE LA CRUZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Parque Metropolitano La Muralla, debemos comunicar que la Gerencia de Parques señala lo siguiente: el reclamo es idéntico al Ingresado con código r05ceqjd4, el cual ha sido atendido por la Gerencia de Parques el 21.04.2026, en el plazo legal correspondiente. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
14	ABRIL	21/04/2026	LDRV	2qocje1jj	-	YENIFER DE LOS ANGELES RIVAS ZERPA	El aplicativo de pago no acepta carnet de extranjería le e pagado a otra señora que se encontraba dentro del parque por q tiene DNI y le e tomado foto como indica el aplicativo y sus trabajadores no me lo han querido leer el QR y estaban grosero cosas que me molestó mucho por q también estoy embarazada mi embarazo es de alto riesgo y me han hecho pasar por un mal momento	Correo Electronico	3/06/2026	Estimado(a) Sr(a). YENIFER DE LOS ANGELES RIVAS ZERPA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestra mas sincera disculpas por las molestias ocasionadas. Asimismo, a fin de que puedan tener un conducto regular y las áreas intervinientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima Se debe menciona que se pudo validar el código QR adjuntado, en el cual dicho código QR no fue leído por el aplicativo, quiere decir que no fue utilizado. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
15	ABRIL	22/04/2026	LDRF	ve0cp24p5	-	ROXANNA QUISPE CHUNAS	PARQUE ZONAL HUASCAR, EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, TENGO UN PUESTO DE VENTA DEBIDAMENTE ACREDITADO ANTE LA ADMINISTRACION DE DICHO PARQUE, MEDIANTE UN CONTRATO DE ALQUILER DE ESPACIO DE 9 M2 PARA LA VENTA DE ALIMENTOS PERECIBLES Y NO PERECIBLES POR EL PERIODO DE DOS AÑOS RENOVABLES INICIANDO EL 01 DE FEBRERO DEL 2026 HASTA EL 01 DE FEBRERO DEL 2028, CON EL HORARIO DE ATENCION DE 09: 00 AM. HASTA LAS 05:00 PM. EL 21 DE ABRIL DEL 2024, MI PAPA EL APODERADO SUFRIO UN ACCIDENTE DE TRANSITO, CON FRACTURA DE LA PIERNA IZQUIERDA Y EXPOSICION DE LOS INTESTINOS QUEDANDO A CARGO DEL PUESTO LA PERSONA DE IVAN SANDOVAL, QUIEN ERA SU EX PAREJA HACE MUCHOS AÑOS DE LA SRA. MARLENE LUNA RENGIFO (HIJA),QUE FALLECIO EN ESE ACCIDENTE ESTA PERSONA HA INTENTANDO QUITARME LA TITULARIDAD DEL PUESTO DE CONCESION EN EL INTERIOR DEL PARQUE, POR ELLO ARGUMENTADO ANTE SERPAR LIMA QUE YO NO ESTABA APTO PARA TRABAJAR Y QUE EL ESTARIA A CARGO DEL PUESTO DE FORMA PROVISIONAL, POR LO QUE SOLICITAMOS LA RENOVACION DEL ALQUILER DEL ESPACIO PERO LOS FUNCIONARIOS DEL PARQUE HUASCAR ME HAN PUESTO MUCHAS TRABAS, SOBRE TODO LA ASISTENTE PATRICIA, ME TRATA DE MALA FORMA CUANDO SE A INTENTADO CONVERSAR RESPECTO A ESTE TEMA, Y YA NO ME HAN DEJADO INGRESAR A MI PUESTO DESDE EL 06 DE FEBRERO DEL 2026 INTENTANDO VARIAS VECES SOLUCIONAR ESTE PROBLEMA, LA SRA. PATRICIA ME INDICABA: QUE VAYA AL CIRCUITO MAGICO DEL AGUA Y QUE TRAIGA EL CONTRATO, SIN EMBARGO SE REALIZO EL ABONO POR EL MONTO DE S/750.00 SOLES Y EL SEGUNDO PAGO EL 06 DE FEBRERO DEL 2026, POR EL MONTO DE S/700.00 POR GARANTIA, PERO DESDE EL MES DE FEBRERO HASTA LA FECHA NO RECIBO NINGUNA SOLUCION POR PARTE DE LA ADMINISTRACION, NO NOS DEJA INGRESAR AL PUESTO, LA SRA. PATRICIA SE OPINE AL INGRESO, NO IMPORTANDO LA SALUD NI LA EDAD DE MI ABUELO DE 78 AÑOS, TENIENDO MERCADERIA QUE SE	Celular	5/06/2026	Estimado(a) Sr(a). ROXANNA QUISPE CHUNAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, su reclamo virtual ha sido DENEGADO debido a que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la normativa que regula la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, encontrándose en trámite la solicitud que adjunta relacionada con el mismo tema. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
16	ABRIL	24/04/2026	LDRV	q3lclwq74q	-	GERSON PINTO GONZALEZ	Distinguidos Señores Mas que un reclamo quisiera hacerles una peticion, en la AV ARAMBURU entre las cuadras 6, 7, 8, y 9, Habitamos un numero importante de vecinos, que tenemos mascotas y 2 veces al dia salimos a pasearlas, y las condiciones como se encuentra el separador de la AV ARAMBURU entre surquillo y san isidro es verdaderamente impresentable., sabemos que para la Municipalidad es importante mantener una imagen presentable y adecuada que nos permita vivir de mejor manera. por lo que les pido por favor puedan cursar esta informacion a quien corresponda, y realizar las gestiones de un mejor acondicionamiento de pasto, un podado presentable y unas condiciones mas adecuadas. estoy seguro que ustedes tienen la misma intencion, de hacer una mejor ciudad. Saludos Cordiales GERSON PINTO GONZALEZ CEL 992724084 VECINO DE ARAMBURU	Correo Electronico	30/04/2026	Estimado(a) Sr(a). GERSON PINTO GONZALEZ: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado, en el marco de la atención de su reclamo luego de la revision correspondiente, se debe comunicar que el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, tiene como una de sus funciones administrar los Parques Metropolitanos y Zonales, ninguno de los parques administrados por SERPAR LIMA está ubicado en la dirección que señala en su reclamo virtual. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
17	ABRIL	25/04/2026	LDRV	ve0cp2v2n	-	NADY LIDIA ALVA VASQUEZ	Buenos días Los baños de mujeres estaban cerrados, solo había un baño de hombres abierto y le faltaba limpieza. Por favor mantener los baños de mujeres también habilitados	Correo Electronico	15/05/2026	Estimado(a) Sr(a). NADY LIDIA ALVA VASQUEZ. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los servicios higiénicos se cierran para evitar la comisión de actos vandálicos, que ya se han reportado, como el rompimiento de inodoros y espejos, pero se dejan abiertos los baños de discapacitados y un baño ubicado por el campo sintético 11x11, los cuales se limpian todos los días, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.
18	ABRIL	30/04/2026	LDRV	e1rc4qoop	-	VICTOR INOCENCIO CONOPUMA GENE BROSO	Jaime Edmundo Febres Tejada Presidente de Consejo Directivo del SERPAR LIMA VICTOR CONOPUMA GENE BROSO identificado con DNI:40532462 con domicilio en jirón los amautas 467 Urbanización Zarate distrito de San Juan de Lurigancho con el debido respeto me presento y digo: No hay Inversión Pública más de 50 años en el PARQUE MICAELA BASTIDAS DE ZARATE En el parque Micaela bastidas de Zarate SJL no hay inversión pública como juegos recreativos, gimnasios para los adultos mayores y lozas deportivas para las nuevas generaciones se dedican al deporte Mundial al Futbol y se le alejen de las drogas y otros males que afectan la sociedad a pesar que solo hay una loza que dejo sedapal donde los niños hacen algo deporte a pesar que los niños son votados del parque por malos vecinos que se creen dueños de un bien público a pesar que está a 2 cuadras de la Comisaria de Zarate PNP y de la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho lo único que sabe decir la Sub gerencia de Obras Publicas que no está hay presupuesto ni idea en el sistema de bancos de inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas y se tiene que plantear en el Presupuesto participativo y los s/30.000.000 Millones de Soles adicionales fuera del presupuesto el parque es el lugar de fuga de los sicarios que se cometo en el Bulevard de Wiracocha de la cuadra 4 de gran Chimú como 6 homicidios y delincuentes que robaron como 4 autos EN EL PARQUE MICAELA BASTIDAS DE ZARATE ahora ultimo hasta una combi se han robado del VECINO GIOVANI. el parque por vecinos de CHAVIN DE HUANTAR cuando juegan los niños en el PARQUE MICAELA BASTIDAS DE ZARATE y por lo que además solicitó un PAR PUESTO DE AUXILIO RÁPIDO por los constantes HOMICIDIOS en el BULEVARD colindante con el PARQUE MICAELA BASTIDAS DE ZARATE y solicito que solucione la implementación de proyectos de lozas deportivas para hombres y mujeres en beneficio de la Comunidad de los vecinos en el parque Micaela bastidas de Zarate frente a la Sunarp y colindante con el bulevard de Wiracocha que colinda con el parque, donde esta administración Municipal no ha hecho ninguna inversión de embargadura en el parque durante más de 50 años. NO CUENTA CON JUEGOS	Correo Electronico	5/05/2026	Estimado(a) Sr(a). VICTOR INOCENCIO CONOPUMA GENE BROSO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho porque la losa que hace mención es de competencia de dicha entidad; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento código: e1rc4qoop respectivamente, el 05.05.2026, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto. Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
19	MAYO	01/05/2026	LDRV	5lqcm19k3	-	JESSICA ISABEL ALBUJAR PINEDA	Varios de los juegos para niños se encuentran en mal estado, algunos rotos o incompletos, sin restricción de acceso, siendo un riesgo para los niños que acceden al parque. Se requiere la atención y mantenimiento inmediato.	Correo Electronico	15/05/2026	Estimado(a) Sr(a). JESSICA ISABEL ALBUJAR PINEDA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto le informamos que los juegos en mal estado han sido retirados y algunos han sido clausurados, a efectos de evitar que los menores se lesionen, debido a que los mismos se encuentran en mantenimiento. Así mismo, le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui viene realizando las acciones administrativas que permitan garantizar el mantenimiento adecuado de los juegos, para así poder brindar al público usuario espacios idóneos para su esparcimiento, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
20	MAYO	01/05/2026	LDRV	97kceg0vo	-	LILY ROCIO ESTRADA MORALES	Compramos entrada para el parque magico y en ningún lado de la web indican que hay un evento en el puente que une al segundo parque y que no dejan pasar a menos que pagues 5 soles, por un evento el cual no informan, fui llevando a mi familia para que conozca y me encuentro con esto, no debería limitar el acceso a la otra mitad del parque solo por su evento molestando a los que no desean acceder a dicho evento, en tal caso no deben cobrar la entrada completa para visitar medio parque, es como si obligarán a consumir algo que uno no desea. deberían reubicar su evento en alguna zona que no incomode ni limite al consumidor.	Correo Electronico	11/05/2026	Estimado(a) Sr(a). LILY ROCIO ESTRADA MORALES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Respecto a su reclamo le informamos que la Administración del Circuito Mágico de las Aguas del Parque de la Reserva informa que los eventos internos de la Zona Tanguis que requieren un pago adicional al de la entrada general, se encuentran publicados en las redes sociales de SERPAR LIMA y que antes de ingresar al parque, esto se informa en las boleterías y también con megáfono, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de lo expuesto, se ha dispuesto que se revisen las comunicaciones que se encuentran en boleterías y redes sociales, reprogramándose de manera excepcional su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias con la administración al celular 991036992.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
21	MAYO	03/05/2026	LDRV	Oz2ck5q41	-	JONATHAN ALBERTO CACERES ARONES	Fui al parque a pasar un momento agradable con mi familia e hijo Me acerque a la zona de parrilla para solicitar el alquiler y la señorita katia de zona de parrillas con nala educación meco testo que ya estaba cerrado y era las 16:20 , me quede sin preparar la conida a mi hijo fui a preguntar en administración y me dijo que la ayención era hasta las 16:00 para ayudar a su compañera cuando le pregu te del cartel informativo le enviaron la foto que el horario es de 13 a 17:00 Estando en todo mi derecho de poder alquilar la parrilla sabiendo que el parque cierra a las 18:00 Un ma servicio o mala información ya que en la zona de parrillas todas las parrilas ya estaban la adas y secdas y estaban sentadas sin hacer nada.	Correo Electronico	12/06/2026	Estimado(a) Sr(a). JONATHAN ALBERTO CACERES ARONES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huáscar informa lo siguiente: En la zona de parrillas se encuentra publicado el horario de alquiler de parrillas: de 10:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm. Asimismo, se encuentra publicado el procedimiento de atención establecido para alquilar parrillas: el usuario debe solicitar el ticket a la encargada de parrillas y luego acercarse a la boletería para efectuar el pago correspondiente. La encargada de las parrillas manifestó que cuando el reclamante se dirigió a la zona de parrillas no había parrillas disponibles ya que todas las parrillas se encontraban ocupadas, motivo por el cual no se le entregó ticket, lo que informó al reclamante, de manera respetuosa. El reclamante se dirigió a la administración a las 5:01 pm, en que ya había culminado el horario de alquiler de parrillas. Culminado cada turno, la encargada de las parrillas procede a realizar las labores de limpieza correspondientes. En consecuencia, no se brindó un mal servicio al reclamante habiéndose cumplido con el procedimiento para alquilar de parrillas.
22	MAYO	05/05/2026	LDRV	krqcl64p5	-	CLAUDIA MARIA MUÑOZ MENDOZA	Hay un pato que está absolutamente SOLO BAJO EL SOL de 30-35°Celsius, SIN SOMBRA con el agua caliente por el sol que se encuentra en la FUENTE CHINA. Eso es maltrato animal. SOLICITO por favor que se traslade al animal a un mejor lugar y se le resguarde ya que el día domingo en un evento para perros, el pobre pato casi fue asesinado por un perro con dueña irresponsable.	Correo Electronico	11/05/2026	Estimado(a) funcionario(a), has derivado el reclamo a EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A. y se ha archivado automáticamente. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de EMILIMA S.A. porque EL PARQUE DE LA EXPOSICION NO ES COMPETENCIA DE SERPAR LIMA; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento código: krqcl64p5 correctivamente, el 11 de mayo del 2026, para su respectiva atención

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
23	MAYO	06/05/2026	LDRV	o9kc1v6jq	-	Angela Mena	Hice el pago de 2 entradas para el circuito mágico del agua para el día de mañana 7 de mayo. Realice todos los pasos, realicé el pago e hice la transferencia del dinero (aparece el descuento en mi cuenta) pero no me enviaron las entradas.	Correo Electronico	13/05/2026	Estimado(a) Sr(a). Angela Mena: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimada, En el marco de la atención de los reclamos del SERPAR LIMA, se requiere que haga mención la sede en la que se suscitaron los hechos de su reclamo con código: o9kc1v6jq Sin otro en particular, me suscribo de usted.
24	MAYO	06/05/2026	LDRV	6zmczvww6	-	KATHERYNE DANIELA ARBI ORTIZ	El día martes 05 de mayo, aproximadamente a las 10:30 a.m., se produjo la afectación de una tubería de gas domiciliario en el marco de las obras que se vienen ejecutando en la Av. Unión, en Manchay – Pachacámac, las cuales se encuentran a cargo de la Municipalidad de Lima. Según lo observado, la ruptura de la tubería habría sido consecuencia de una presunta negligencia en la ejecución de los trabajos. Cabe señalar que en la zona se vienen realizando obras correspondientes a la Alameda Juan Pablo II. Como consecuencia de dicha ruptura, se generó una fuga de gas cuya presión provocó una deflagración, lo que ocasionó la proyección de piedras y material del terreno —de naturaleza arenosa— hacia los alrededores. Producto de este evento, mi vehículo, que se encontraba estacionado en el frontis del colegio María Reina, resultó afectado por una especie de "lluvia de piedras", ocasionando daños materiales considerables, tales como: Rotura de la luna trasera Daños en la luna delantera Afectaciones en la pintura de la carrocería Asimismo, presento este reclamo con carácter de urgencia, ya que el vehículo resulta indispensable para mi traslado diario a mi centro de labores, así como para la movilización de mis hijos a su centro de estudios, situación que además compromete su seguridad. Por todo lo expuesto, solicito la reparación integral de los daños ocasionados, así como la correspondiente indemnización.	Correo Electronico	15/05/2026	Estimado(a) Sr(a). KATHERYNE DANIELA ARBI ORTIZ: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimada, no es competencia de SERPAR LIMA ya que nuestra entidad administrada parques, y según los hechos de su reclamo usted señala una dirección que no corresponde a ninguno de los parques del SERPAR LIMA. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
25	MAYO	09/05/2026	LDRV	w1rcw2ld4	-	ALISSON MARIEL ARONES BAUTISTA	Todo el parque muy feo, los animales descuidados todos llenos de basura la laguna. los patos con hambre que hasta se pelean por comida, árboles seco. solo la entraba se ve bonito pero entras más a fondo y horrible	Correo Electronico	18/06/2026	Estimado(a) Sr(a). ALISSON MARIEL ARONES BAUTISTA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que por la temporada de calor y la afluencia de público fue difícil mantener las áreas verdes en un 100% en buen estado, sin embargo se han ido recuperando las áreas verdes por zonas, juegos y espacios para los niños. Respecto a los animales, estos se encuentran bajo un programa permanente de manejo veterinario en el que hay una persona encargada de su alimentación, recibiendo una dieta balanceada formulada según sus requerimientos nutricionales y cuidado además de contar con veterinarios que de manera permanente controlan, evalúan y dan tratamiento oportuno a los distintos animales por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
26	MAYO	09/05/2026	LDRV	12vc97kn6	-	SONIA BAUTISTA CANCHARI	El parque muy descuidado vengo desde hace tiempo y encuentro que las cosas están muy distintas antes había más vegetación había más atracciones ahora nada los patitos descuidados con basura, plástico, y para colmo los trabajadores y en grupo contando sus chismes como por 1 hora enteré en vez de aunqu sea regar las pobres plantasq están todas seca y en vez de q sean verdes es pura tierra nomás espero que lo resuelva y cuando regrese sea algo distinto antes las familiar por montones había ahora todo solo el parque muy mala experiencia	Correo Electronico	18/06/2026	Estimado(a) Sr(a). SONIA BAUTISTA CANCHARI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que por la temporada de calor y la afluencia de público fue difícil mantener las áreas verdes en un 100% en buen estado, sin embargo, se han ido recuperando las áreas verdes por zonas, juegos y espacios para los niños. Respecto a los animales, estos se encuentran bajo un programa permanente de manejo veterinario en el que hay una persona encargada de su alimentación, recibiendo una dieta balanceada formulada según sus requerimientos nutricionales y cuidado además de contar con veterinarios que de manera permanente controlan, evalúan y dan tratamiento oportuno a los distintos animales por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Asimismo, agrega que si bien no se ha podido verificar la situación que refiere en relación al personal, se ratifica el compromiso en la mejora de los servicios que brinda el parque.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
27	MAYO	12/05/2026	LDRV	12vc97g17	-	ARIANA GERALDINE ESCANDON URIOL	Entré al zoológico y a los animales los tienen en pésimas condiciones, había una cabra que estaba pariendo y nadie la auxiliaba estaba sufriendo , tenían hambre chivos ovejas cabras, incluso una cabra se salió de la granja buscando comida en las personas , a los patos los tenían en agua lleno de moho toda el agua verde , avisé a una señora que estaba limpiando el área y no me hizo caso me miró y se dió la vuelta y la llamé cinco veces para poder preguntar quién de hacia cargo de un animal cuando tiene problemas al parir , no pude tomar fotos de la cabra pero si tomé fotos del pato a la cabra no se le logra ver muy bien, por otro lado no mantienen una limpieza del lugar siendo algo de la municipalidad que tienen bastante personal y cobran todo y no tienen mantenimiento. Pero mi punto y preocupación son los animales, si van a poner granja deberían tenerlos más cuidados y no en esas condiciones para tal caso que lo cierren y envíen a esos animales a una granja mejor con los cuidados apropiados	Correo Electronico	24/06/2026	Estimado(a) Sr(a). ARIANA GERALDINE ESCANDON URIOL: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, el área de Medicina Veterinaria informa que los animales del Parque Zonal Huáscar se encuentran bajo un programa permanente de manejo veterinario y zootécnico orientado a garantizar su bienestar y adecuado estado sanitario; que los ejemplares reciben una dieta balanceada de acuerdo con los requerimientos nutricionales de cada especie; que la alimentación se suministra dos veces al día, en turno de mañana y turno de tarde por el personal encargado, además de contar con veterinarios que de manera permanente controlan, evalúan y dan tratamiento oportuno a los distintos animales; que en el caso del estanque de los patos, el agua puede presentar presencia de sedimento o tierra debido a la actividad normal de las aves, las cuales remueven el fondo al ingresar y desplazarse en el agua. y que esta condición no corresponde a crecimiento de moho; y que en el caso de la especie caprina y ovina, el parto es un proceso fisiológico que, en condiciones normales, no requiere asistencia veterinaria directa, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ellos, le informamos que tras la recepción del reclamo, se efectuó una revisión del área de granja y de los registros de manejo, reforzándose las indicaciones al personal respecto a: Supervisión de hembras gestantes próximas al parto. <u>Limpieza periódica de bebederos y corrales</u>
28	MAYO	12/05/2026	LDRV	6zmczvgon	-	KATHERINE MARICELLI DEL AGUILA SANCHEZ	El día de hoy, 12 de mayo de 2026, realicé el pago por el servicio de estacionamiento a las 15:28:18, según consta en la Boleta de Venta Electrónica B005-02061788. Sin embargo, siendo las 17:00 horas, permanezco dentro de las instalaciones del Parque Metropolitano Alameda Las Malvinas sin poder hacer efectivo mi egreso debido a una deficiente gestión logística y operativa del establecimiento. A pesar de que la vía de entrada se encontraba libre, el personal encargado se negó arbitrariamente a habilitar dicha salida para descongestionar la fila, contraviniendo el deber de idoneidad en el servicio. Esta demora injustificada de más de 90 minutos ha vulnerado mi derecho como consumidora y ha generado un perjuicio directo, al impedirme asistir al Poder judicial para realizar un impulso procesal.	Correo Electronico	23/06/2026	Estimado(a) Sr(a). KATHERINE MARICELLI DEL AGUILA SANCHEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano Las Malvinas precisa que el acceso y salida vehicular del estacionamiento se encuentra debidamente señalizado, estableciéndose un INGRESO VEHICULAR (Lima-Callao) y una SALIDA VEHICULAR (Callao-Lima) con la finalidad de mantener el orden, la fluidez y principalmente la seguridad de los usuarios y peatones, por lo que el personal de servicio no se encontraba facultado para autorizar la circulación en sentido contrario; toda vez que dicha acción podría generar riesgos de accidentes, obstrucciones y afectar la seguridad dentro de las instalaciones, señalando que el tráfico que se genera en la avenida no es por causa de la entidad sino es debido a que en ciertos horarios es elevado; por lo cual los usuarios deben tomar las previsiones del caso, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
29	MAYO	14/05/2026	LDRV	5lqcm99oo	-	NICOLLE ALESSANDRA GUEVARA ATIQUIPA	Los carteles que se encuentran en las zonas de pago indican que el precio con descuento es para mayores de 60 años. Sin embargo la persona que cobra indicaba que era a partir de 65. Si la información se actualiza se debe cambiar las comunicaciones para evitar problemas. Adicional la persona que atendió brindó un mal servicio haciendo muecas y están con el teléfono envés de realizar un buen servicio y trato. La colaboradora no quiso identificarse.	Correo Electronico	26/06/2026	Estimado(a) Sr(a). NICOLLE ALESSANDRA GUEVARA ATIQUIPA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, le informamos que la Administración del Circuito Mágico del Agua informa que en la boletería se encuentra un letrero en el que se indica que el descuento del 50% es para adultos mayores a partir de los 65 años, por lo que su reclamo es DENEGADO en relación al servicio y trato que refiere haber recibido, si bien no se encuentra acreditado, se ha dispuesto que se refuercen las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado a efectos de garantizar que no se repitan este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
30	MAYO	18/05/2026	LDRV	pp4c20427	-	MIGUEL ANGEL CHERO HUAMANI	Quiero presentar un reclamo y una denuncia ambas ligadas al parque huiracocha, el reclamo es por le descuido total a este parque , el unico grande ubicado en san Juan de Lurigancho pero totalmente descuidado una laguna cada vez con menos agua y ademas con basura, unas areas verdes cada vez mas secas , pido la atencion inmediata de este caso. Por otro lado denuncio que el personal esta haciendo cobros indebidos , hoy ingrese pagando estacionamiento e ingreso peronmisteriosamente me derivaron a una area donde ele pago se hizo por yape a cuentas de personas, y la actitud doe personal del parque era sospechoso, esto ocurrio hoy domingo 17 de mayo allas 4:00 pm	Correo Electronico	22/06/2026	Estimado(a) Sr(a). MIGUEL ANGEL CHERO HUAMANI: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimada, En el marco de la atención de los reclamos del SERPAR LIMA, se requiere que adjunte medios probatorios como el voucher de pago que hace mención en su reclamo virtual y refiere haber generado a un servidor de forma virtual, en el Parque Metropolitano San Pedro. Sin otro en particular, me suscribo de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
31	MAYO	22/05/2026	LDRV	ve0crew2m	-	MELISSA CHRIS JIMENEZ VERANO	Mi hermana entro al parque y le decomisaron unos globos e inflador ya que entramos a festejar una pequeño compartir de un niño que cumple 7 años	Correo Electronico	10/07/2026	Estimado(a) Sr(a). MELISSA CHRIS JIMENEZ VERANO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huiracocha señala que cuando quisieron ingresar al parque con globos e inflador, se les explicó que debían realizar el pago por concepto de realización de eventos menores, establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA, el mismo que no quisieron pagar, por lo que no ingresaron al parque, sin que se les haya decomisado sus pertenencias, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
32	MAYO	22/05/2026	LDRV	97kc3d6vo	-	ELIZABETH ELENA PACHECO LLASACCA	Reclamo por terreno adjudicado en la Subasta pública N° 001-2026 El 14 de mayo se me adjudico un terreno ítem N°100 SUBASTA SERPAR paleta 68 ubicado en la Mz I Lt 43B Urbanización Mirasol de Huampani VI-I Etapa. El terreno adjudicado no se encuentra apto para ser habitado, toda vez que no cuenta con servicios básicos independizados. Asimismo, no se ha verificado la delimitación correspondiente que permita identificar con claridad el área del terreno, lo cual constituye un incumplimiento de las condiciones ofrecidas. En este sentido y debido a las irregularidades expuestas, solicito la devolución íntegra de la garantía depositada, ascendente a S/5,500 soles, monto que fue abonado a la cuenta de SERPAR. Finalmente, solicito que dicha devolución se efectúe en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde la recepción del presente reclamo. De no obtener respuesta dentro del plazo indicado, me veré en la obligación de iniciar las acciones correspondientes ante las entidades competentes.	Correo Electronico	6/07/2026	Estimado(a) Sr(a). ELIZABETH ELENA PACHECO LLASACCA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. En atención a su reclamo virtual se coordino con la Oficina de General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario los mismos que señalan lo siguiente: "en atención al reclamo realizado por la señora Elizabeth Elena Pacheco Llasaca debemos señalar que, el terreno ubicado en el lote 43B, Mz. I, Urbanización Mirasol de Huampani VI-I Etapa fue adjudicado en la Subasta Pública N°001-2026 al respecto, de conformidad con las Bases de la Subasta Pública (Numerales 3.3 y 10.10), los predios fueron transferidos en la condición ad corpus, es decir, en el estado físico y legal en que se encontraban, siendo obligación como postor inspeccionarlos previamente, asimismo el hecho de no inspeccionar el lote que se adjudica no habilita la presentación de un reclamo posterior, ya que se presume de pleno derecho que los postores realizaron la propia apreciación de compra, directamente o a través de un tercero, por lo que no serán admisibles reclamos posteriores en caso de adjudicación, respecto del estado y situación de lote" por lo antes mencionado su reclamo es DENEGADO.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
33	MAYO	24/05/2026	LDRV	lrmcomid0	-	MIRIAN GUISELA ASIS DE LA CRUZ	El día viernes me acerque a dejar mi bicicleta eléctrica, me acerque al área de boletería a preguntar si se pagaba poder dejar tu bicicleta ahí, porque en otros establecimientos no cobran cuando dejas un bicicleta, le pregunte a la cajera y bueno ella me dijo que lo consulara afuera , pero sin embargo una señorita se acerca y me dijo que si no quiero pagar que me vaya de una manera déspota , gritando y una manera malcriada, me dijo que me retire me grito, me hizo sentir mal. Luego me acerque a preguntar al chico que estaba en la puerta y le recalque que esa señorita era un malcriada , cosa que respondió de nuevo esa chica gritando desde lejos diciendo que no puedo estar estorbando en la parte donde se encuentra la boletería.	Correo Electronico	8/07/2026	Estimado(a) Sr(a). MIRIAN GUISELA ASIS DE LA CRUZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva informa que si bien no se ha podido identificar al personal que le habría brindado un trato no acorde con las políticas de atención al usuario establecidas por SERPAR LIMA, considera declarar su reclamo ACEPTADO. En consecuencia, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva ha dispuesto que se refuercen las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado; a efectos de garantizar que no se repitan este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque y solicita que se comunique con la administración al número de
34	MAYO	24/05/2026	LDRV	g1vc65312	-	NAOMI GERONIMO RUCOBA	Al momento del pago se informó que las personas mayores de edad son a partir de 65 años, cuando en el Perú la mayoría de edad se contabiliza a partir de los 60 años.	Correo Electronico	9/07/2026	Estimado(a) Sr(a). NAOMI GERONIMO RUCOBA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del agua. Se coordino con la Gerencia de Parques y señalan lo siguiente "Le informamos que, considerando que en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA se establece que la gratuidad para el ingreso de adultos mayores a nuestros parques es a partir de los 66 años, disposición que no contraviene lo dispuesto en la Ley N° 30490, puesto que en la misma si bien establece que se le debe dar beneficios a los adultos mayores, no establece la gratuidad en el acceso a los servicios; su reclamo ha sido DENEGADO". Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
35	MAYO	27/05/2026	LDRV	j7ecelwro	-	ABEL HUMBERTO CABRERA MELO	Reciban mi mas cordial saludo, el día de hoy por la tarde mi menor hijo de 15 años de edad, quiso comprar su entrada al parque como lo hace siempre y la persona de boletería no quiso venderle porque dice que el menor tiene que entrar con un adulto, luego yo me apersono y me dijeron lo mismo tanto en boletería como el de seguridad de la puerta el cual me dijo que eran ordenes del parque, algo inaudito, pues se sabe que los niños hasta los 10 años entran gratis acompañados de un adulto, pero mi hijo tiene 15 años mide 1.76 , estaba pagando su entrada y aun así no lo dejaron entrar...Este caso nunca ha sucedido, mi hijo es asiduo concurrente del parque. al llegar yo grabe todo este suceso porque pienso que esto no debe quedar así. Voy a buscar presentar este tema en los medios,..Pues aparte de la entrada, nos cobran 10 soles por cada cosa que se usa pero tienen en malas condiciones las lozas, las redes de vóley y tenis rotas, y el techo del estadio esta todo oxidado y puede desplomarse causando graves accidentes. Finalmente, si me dicen que mi hijo no puede entrar por cuestión de seguridad, entonces están reconociendo que ese parque es inseguro y tienen falta de personal que de seguridad a los usuarios. Espero tomen las medidas correctivas He terminado con la exposición de mi queja	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
36	MAYO	28/05/2026	LDRV	krqcd34w1	-	DEBORA VICTORIA RUIZ RUIZ	En los juegos inflables de nombres Joy Zona, al momento de lanzarse yo y mi menor hijo, no nos percatamos que estaba desinflado, yo tuve que agarrar a mi hijo, en un acto más de por inercia y instinto maternal, cogerlo hacia mi y yo salí lastimada, doblandome el tobillo, yo pedí ahí en ese momento el libro de reclamación, el cual me fue negado clínicamente, por el señor de la boletería y los colaboradores de los juegos ya mencionados	Correo Electronico	1/07/2026	Estimado(a) Sr(a). DEBORA VICTORIA RUIZ RUIZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala, generan su reclamo. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva informa que luego de efectuadas las averiguaciones del caso, no se advierte reporte de atención en el tópico del parque ni a que proveedor corresponde los juegos inflables "Joy Zona" por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin embargo, dada la magnitud de los hechos que señala se solicita que puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración al número de celular 991036992, para identificar el lugar en el que se produjo el accidente y las responsabilidades que correspondan. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
37	MAYO	28/05/2026	LDRV	743c7jrrj	-	JOSE JORGE PAUTRE SIERRA	Hola buenas tardes! El problema es siempre es la 6ta vez que me pasa lo mismo van 6 balones pinchados en el año y eso que no conté del año pasado, ya hice reclamos pero aún nada "Exijo una solución" mis balones se han pinchado en las palmeras y en los árboles yo sé que es parte del parque pero deberían poner una malla más alta para que el balón lo salga o tapar los árboles, es muy incómodo jugar así porque el balón siempre sale y nos dificulta el juego! Por favor espero una solución rápida	Correo Electronico	1/07/2026	Estimado(a) Sr(a). JOSE JORGE PAUTRE SIERRA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, le informamos que la Administración del Parque Metropolitano Coronel Baquero informa que las dos Multilosas Deportivas cuentan con Mallas Periféricas a una altura aproximada de 5 metros donde todos los usuarios juegan y solo a muy pocos usuarios les sucede estos accidentes, señalando que ello puede ocurrir por la excesiva fuerza con la que golpean los balones al jugar, debiendo considerarse que las Multilosas NO tienen medias reglamentarias y están diseñadas para el entretenimiento de los usuarios más NO para partidos de alta competencia, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
38	MAYO	30/05/2026	LDRV	12vcrjowo	-	SILVANA MARITZA VALERA VARGAS	El letrero de horario indica que su atención es hasta las 10pm, en boletería nos indicaron que la atención era hasta las 9:50pm / cuando quisimos ingresar me trataron de una manera muy grosera y me dijeron que la atención era hasta las 9:40pm y niquiera eran 9:40... procedí a retirarme pero no puede ser que su personal, tenga tan malas maneras de tratar a sus clientes y niquiera sepan realizar su trabajo como corresponde y en el horario que está publicado. Lo peor es que no solo me trataron mal a mí, sino a un grupo grande de extranjeros dejando mal a todo el equipo del parque	Correo Electronico	9/07/2026	Estimado(a) Sr(a). SILVANA MARITZA VALERA VARGAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas en el Circuito Mágico del agua. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva informa que si bien no se ha podido identificar al personal que le habría brindado un trato no acorde con las políticas de atención al usuario establecidas por SERPAR LIMA, considera declarar su reclamo ACEPTADO. En consecuencia, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva ha dispuesto que se refuercen las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado; a efectos de garantizar que no se repitan este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque y solicita que se comunique con la administración al número de celular 991036992 a efectos de reprogramar su visita.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
39	MAYO	30/05/2026	LDRV	mn3cn6ewo	-	RITA OFELIA VERTIZ DURAND	Quisimos entrar al festival blossom y nos dijeron que la caja cerraba a las 9 y 50 pm y luego 9 y 40 sin embargo en todos aus letreros dice que la atención es de 3 pm a 10 pm??? Además eran las 9 y 35 aprox y no quisieron vendernos la entrada para esa parte del parque. Deberían de poner en las cajas en horario de atención de estás y en sus pancartas, porque eso sería publicidad engañosa	Correo Electronico	9/07/2026	Estimado(a) Sr(a). RITA OFELIA VERTIZ DURAND: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas en el Circuito Mágico del agua. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva informa "que si bien no se ha podido identificar al personal que le habría brindado un trato no acorde con las políticas de atención al usuario establecidas por SERPAR LIMA, considera declarar su reclamo ACEPTADO". En consecuencia, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva ha dispuesto que se refuercen las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado; a efectos de garantizar que no se repitan este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque y solicita que se comunique con la administración al número de celular 991036992 a efectos de reprogramar su visita.
40	MAYO	31/05/2026	LDRV	12vcrj502	-	HARUMY ISABEL CABALLERO APAZA	Lo que pasa es que el día ayer hubo un error de su sistema porque yo compre mis boletos para hoy 31 y no me percate hasta hoy que fueron mis familiares al parque huascar villa el salvador que le negaron la entrada porque los boletos que compre supuestamente era para ayer 30 , mis familiares tuvieron que comprar su boletos en boletería para poder entrar por eso quisiera que mi devolución porfavor lo compre fue 3 boletos generales y uno de un niño que no paga en total 4 espero recibir respuesta	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques y Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
41	JUNIO	01/06/2026	LDRV	j7ecelg5o	-	SILVIA MIRTHA ÑAUPARI SANTANA	El día sábado 15 de mayo fui con mi familia al circuito mágico del agua, pagamos los 5 soles de entrada que corresponden pero cuando quisimos ingresar al otro lado del parque (cruzando el puente) nos dijeron que había que pagar 5 soles más de entrada ya que en ese momento estaba el festival cherry blossom. Pese a que indicamos que no queríamos entrar a ese festival y solo queríamos pasar a ver la otra parte de las piletas que están cruzando el puente nos dijeron que igual había que pagar los 5 soles adicionales. No es posible que siempre se promocien que 5 soles es la entrada para ver todas las piletas pero en la práctica no sea así y quieran que paguemos más, incluso una de las orientadoras dijo que ese ya era otro parque por eso se pagaba otra entrada. No es posible que lo hayan vuelto un lugar que todo lo ve lucrar y con publicidad engañosa, al final no entramos a esa parte ya que pagar nuevamente 5 soles ya excedía nuestro presupuesto, porque éramos 6 personas. Pesimo servicio, nada recomendable	Correo Electronico	9/07/2026	Estimado(a) Sr(a). SILVIA MIRTHA ÑAUPARI SANTANA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo le expresamos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua. Respecto a su reclamo le informamos que la Administración del Circuito Mágico de las Aguas del Parque de la Reserva informa que los eventos internos de la Zona Tanguis que requieren un pago adicional al de la entrada general, se encuentran publicados en las redes sociales de SERPAR LIMA y que antes de ingresar al parque, esto se informa en las boleterías y también con megáfono, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, la administración del Circuito Mágico del Agua, ha dispuesto que se revisen las comunicaciones que se encuentran en boleterías y redes sociales, reprogramándose de manera excepcional su visita para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias con la administración del parque al celular 991036992.
42	JUNIO	02/06/2026	LDRV	q3lckv5dn	-	CARLOS JOSE QUISEP FLORES	DESPUES DE HACER FOOTING ME FUI A CAMBIAR EN LA TRIBUNA EN LA CUAL SE ENCONTRABA UN USUARIO EN LA PARTE SUPERIOR QUIEN ME COMENZO A INSULTAR TILDANDOME DE VIEJO,SOPLON Y QUE LO ESTABA MARCANDO Y CON INTENCIONES DE AGREDIRME. ME CAMBIE Y RETIRE. EL DIA 30-05-2026 ME ACERQUE AL PARQUE CAHUIDE A REALIZAR MI FOOTING Y ME ENCONTRE CON UN VIGILANTE DEL PARQUE Y LE CONTE LO SUCEDIDO EL DIA 23 ,ME DIJO QUE SABIAN DE ESA PERSONA QUE ERA CAMPSNA DE 2 JOVENES QUE ENTRABAN HACER COSAS ILICITAS Y QUE YO NO LE HICIERA CASO. HAGO SABER QUE ESTO ES UN CASO DE INSEGURIDAD CONTRA LOS USUARIOS QUE DEBE SER DENUNCIADO.	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
43	JUNIO	03/06/2026	LDRV	o9kcpj5rl	-	HUMBERTO ANTONIO ZURITA MONTERO	Me apersono a la administración para solicitar los servicios higiénicos, indicándome la administradora que es a partir de los 65 años de edad, negándose a facilitarme el baño pese a contar con 64 años de edad	Correo Electronico	1/07/2026	Estimado(a) Sr(a). HUMBERTO ANTONIO ZURITA MONTERO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano Los Soldados del Perú informa que ofrece las disculpas del caso pero que debe precisar que si bien la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, reconoce como persona adulta mayor a quien tiene 60 años o más y establece una serie de derechos, beneficios y atenciones preferentes para este grupo poblacional, dicha normativa no dispone que los servicios prestados por entidades públicas o privadas deban ser gratuitos. En ese sentido, si bien se reconoce su condición de adulto mayor desde los 60 años de edad, el acceso gratuito o tarifa diferenciada a determinados servicios complementarios se encuentra sujeto a las disposiciones específicas establecidas por el Serpar, en el que, de acuerdo a su tarifario, el uso de servicios higiénicos tiene un costo. Asimismo, menciona que el personal de Parque Metropolitano Los Soldados del Perú, en ningún momento le negó el acceso al servicio higiénico, sino que el reclamo del usuario se debió a la aplicación del tarifario para el uso del servicio higiénico, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.
44	JUNIO	08/06/2026	LDRV	o9kcp96k3	-	FERNANDO JOSUA VELIZ VERA	NOS ENCONTRABAMOS REALIZANDO RECREACION FAMILIAR ENTRE FAMILIA, SOLO 3 ADULTOS Y 3 NIÑOS, CUANDO EL SR. JUAN LOAYZA GUILLEN TRABAJADOR DEL SERPAR NOS ABORDO DE MANERA PREPOTENTE CON PALABRAS DESPOTAS Y DESUBICADAS, NO IDONEAS PARA UN TRABAJADOR DEL SERPAR NOS DIJO "VETE" "VAYAN A PREGUNTAR" "MUEVANSE" "MOCOSOS", ADJETIVOS QUE SON OPUESTOS A LOS VALORES Y PROTOCOLOS DE SERPAR EN NINGUN MOMENTO NOS DIJO "POR FAVOR", SOLO IMPUSO SU AUTORIDAD SIN ALGUNA CORDIALIDAD, ASI MISMO, SE LE CONSULTO SUS DATOS Y NO QUISO BRINDAR, LE PREGUNTAMOS SU NOMBRE Y NO NOS QUISO DAR, USO LAS PALABRAS " NO ES MI DEBER" " NO TENGO PORQUE" " TU QUIEN ERES" TUVO QUE VENIR SU SUPERVISORA PARA BRINDARNOS SU APELLIDO Y AUN ASI MOSTRO RESISTENCIA PARA DAR LOS DATOS	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
45	JUNIO	12/06/2026	LDRV	97kc3v69e	-	OSCAR JAVIER LOYOLA BORDA	buen dia, soy un asiduo visitante y hago uso del polideportivo junto con un grupo de amigos, lo que ocurre es que al utilizar uno de los tres campos disponibles, tengo dificultad con las personas que alquilan el contiguo, específicamente las personas que alquilan para la practica del FUTSAL, pasa que no repetan el area delimitada para la practica de su deporte y utilizan el espacio que delimita ambas canchas, en cuestion, usan mas campo del delimitado, esta conducta pone en peligro la integridad mia y de mis compañeros ya que el espacio limite no existe debido a esta conducta	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
46	JUNIO	16/06/2026	LDRV	97kc3ev1l	-	RICHARD ANTONY PAYANO CARMEN	Estimados representantes del Servicio de Parques de Lima (SERPAR) y miembros del CONSORCIO CORPORATIVO PACHACÁMAC: Por medio de la presente, me dirijo a ustedes con carácter de MÁXIMA URGENCIA a fin de presentar de manera formal mi reclamo y solicitud de reparación integral e indemnización frente a los graves daños materiales ocasionados a mi vehículo de placa [Insertar Placa], producto de la negligencia en la ejecución de las obras públicas a su cargo. I. ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS El día martes 05 de mayo de 2026, aproximadamente a las 10:30 a.m., en el marco de los trabajos que se vienen ejecutando para la obra “Alameda Juan Luis Cipriani” en la Av. Unión (Manchay – Pachacámac), bajo la titularidad de SERPAR y la ejecución del contratista CONSORCIO CORPORATIVO PACHACÁMAC (RUC 20612931357), se produjo la afectación y posterior ruptura de una tubería de gas domiciliario. Dicha ruptura, consecuencia directa de una presunta negligencia en los protocolos de excavación y seguridad de la obra, generó una fuga de gas de gran presión que derivó en una deflagración. La fuerza del evento provocó la proyección violenta de piedras y material arenoso del terreno hacia los alrededores. Como consecuencia de esta “lluvia de piedras”, mi vehículo, que se encontraba debidamente estacionado en el frontis del colegio María Reina, sufrió daños materiales considerables, entre los que destacan de forma preliminar: Rotura total de la luna (parabrisas) trasera. Daños severos y fisuras en la luna (parabrisas) delantera. Afectaciones profundas en la pintura y abolladuras en la carrocería. Cabe enfatizar que el bien afectado es una unidad nueva, con año de fabricación 2024, la cual se encontraba en óptimo estado de conservación antes del siniestro provocado por sus operaciones. II. GESTIONES EXTRAJUDICIALES Y RESPUESTAS ARBITRARIAS Cabe precisar que, a la fecha, no había remitido una comunicación formal escrita debido a que intenté agotar los canales directos y de buena fe con el personal en campo. En múltiples oportunidades me he comunicado al número 924 779 060 con el Arq. Martín, miembro del consorcio contratista quien personalmente acudió al lugar, constató	Correo Electronico	23/06/2026	Estimado(a) Sr(a). RICHARD ANTONY PAYANO CARMEN: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
47	JUNIO	17/06/2026	LDRV	r05c6ee4p	-	VICTOR INOCENCIO CONOPUMA GENEPROSO	SERVICIO DE PARQUES DE LIMA ESTIMADOS: VICTOR CONOPUMA GENEPROSO identificado con DNI:40532462 con domicilio en jirón los amautas 467 Urbanización Zarate distrito de San Juan de Lurigancho con el debido respeto me presento y digo: ASUNTO: URBANIZACIÓN ZÁRATE ES TIERRA DE NADIE(PARQUE MICAELA BASTIDAS)SJL-LIMA -PERU EL LUNES 25/05/2026 a las 4 de la madrugada casi matan a un joven en jiron los amautas cuadra 4 de ZARATE SJL y No hay Inversión Pública más de 50 años en el PARQUE MICAELA BASTIDAS DE ZARATE y MAL REGADO CON AGUA CON MANGAS DE MUCHA PRESIÓN QUE DAÑAN LAS PLANTAS En el parque Micaela bastidas de Zarate SJL no hay inversión pública como y han cortado el agua del parque existe MAL REGADO CON AGUA CON MANGAS DE MUCHA PRESIÓN QUE DAÑAN LAS PLANTAS NO HAY juegos recreativos, gimnasios para los adultos mayores y lozas deportivas para las nuevas generaciones se dedican al deporte Mundial al Futbol y se le alejen de las drogas y	Correo Electronico	23/06/2026	Estimado(a) Sr(a). VICTOR INOCENCIO CONOPUMA GENEPROSO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario se debe mencionar que el parque que hace mención en su reclamo virtual no es administrado por Serpar - lima. Sin otro en particular, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
48	JUNIO	19/06/2026	LDRV	e1rcj4kpz	-	JULIA MILAGROS TORRES MEZA	Soy vecina de la zona y transito diariamente por el entorno del Parque de la Reserva – Circuito Mágico del Agua, conocido también como Parque de las Aguas, tanto en horas de la mañana como en la tarde y noche. Por ello, dejo constancia de una situación recurrente que viene afectando el uso adecuado, el orden, la limpieza, la seguridad y la imagen de este importante espacio público y destino turístico de Lima, visitado por vecinos, familias, niños, adultos mayores, turistas nacionales y extranjeros. Durante el horario de ingreso libre en las mañanas, se observa dentro del parque la presencia numerosa de mascotas, algunas sin correa, sin supervisión directa de sus propietarios y, en ciertos casos, sin bozal cuando por sus características correspondería mayor control. Asimismo, se advierte que las mascotas permanecen y circulan por áreas verdes, senderos y zonas de tránsito utilizadas también por niños, familias, adultos mayores y visitantes en general. En algunos sectores del parque se observa presencia de orina, excretas o malos olores asociados a la permanencia de mascotas, lo que limita el uso cómodo y seguro de dichos espacios por parte de otros usuarios. No se cuestiona el ingreso responsable de mascotas; sin embargo, corresponde que exista mayor control, supervisión y orden, a fin de garantizar una convivencia adecuada y evitar que el parque pierda su carácter familiar y recreativo. Asimismo, durante las mañanas, en los exteriores del parque, especialmente en las zonas cercanas a puestos de comida y comercio ubicado alrededor del recinto, se observa acumulación de grasa en el piso, suciedad impregnada y residuos sólidos. También se advierte con frecuencia basura tirada en los alrededores, tales como restos de comida, envases, bolsas, papeles y otros residuos que aparentan provenir de la actividad comercial desarrollada en el exterior. Durante la tarde y noche, cuando se paga entrada al Circuito Mágico del Agua, se observa dentro del recinto una presencia excesiva de puestos comerciales, venta de comida, bebidas, golosinas, juegos y otros elementos comerciales. Si bien puede existir autorización para determinados espacios, la cantidad y ubicación de estos puestos viene generando la impresión	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
49	JUNIO	21/06/2026	LDRV	w1rc9w6n2	-	NELLCY STEPHANI MARTINEZ MELO	Por messenger del circuito magico de lima me respondieron la informacion del costo de la sesión de fotos con fotógrafo a 250 soles y en la puerta me cobraron 550 soles, como es posible que den informacion falsa, denuncio que dan falsa publicidad por respuesta en redes y la realidad es otra	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
50	JUNIO	22/06/2026	LDRV	12vcr95mj	-	PEDRO GARDI MELGAREJO	El Parque Wiracocha de SJL se encuentra en abandono total, no hacen mantenimiento, áreas verdes secas, basura a su alrededor, piscina sucia etc.	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
51	JUNIO	23/06/2026	LDRV	pp4c2dm6o	-	YVONNE PILAR PACHECO GUTIERREZ	ESTIMADOS yo YVONNE PILAR PACHECO GUTIERREZ identificada con DNI 21539721 madre del niño ZAMHIR GARCIA PACHECO DNI 78469218 realice un pago para el taller de natación con el monto de 115 soles el día 04-01+2026 en el horario de martes-jueves-sabado cuando me acerque al parque me comunicaron que las clases eran nivel básico y que no habría un nivel más avanzado motivo por la cual me retire del parque para no llevar este taller ..ya que mi hijo necesita avanzar por que ya tiene 11 años y tiene conocimiento en natación nivel básico ..en vista que mi hijo no lleva el taller y no tuvo asistencias solicito la devolucion de mi dinero,el coordinador de los talleres de natación me proporcionó este link para solicitar la devolución	Correo Electronico	9/07/2026	Estimado(a) Sr(a). YVONNE PILAR PACHECO GUTIERREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Parque Zonal Huayna Capac. Al respecto, le informamos que se procedió a revisar su reclamo y se advirtió que el mismo no se trata de un reclamo bajo los alcances de la normativa que regula la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, por lo que el mismo ha sido DENEGADO. En ese sentido, debe presentar una solicitud en la mesa de partes de nuestra entidad, para su evaluación, teniendo en consideración el formato que adjunta la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura, así como los requisitos establecidos en el mismo. Le manifestamos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
52	JUNIO	23/06/2026	LDRV	ve0crpwzw	-	MICHAEL ANTONIO CORDERO CANELO	Están cobrando 5 soles la entrada al parque cuando nosotros los skaters solo usamos una parte que es el skatepark .. Me parece un insulto a los deportistas querer cobrarles 5 soles para entrar a un simple parque zonal Pienso poner una denuncia policial también en contra del administrador del parque zonal yoque Yupanqui .. con presencia de la prensa	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
53	JUNIO	23/06/2026	LDRV	0z2cgk3zg	-	MELISSA LIZETH JIMENEZ MEGO	Hoy me di con la sorpresa que el costo de la entrada subió a 5 soles, yo ingreso al parque por las clases de tenis, es decir que ahora además del costo de la cancha que pagamos debemos pagar un pago por ingresar, el cual ahora subió, las canchas están en pésimo estado, tiene huecos y está desnivelado, no entiendo no que serpar promueve el deporte ? Al cobrar entrada más costo de cancha es excesivo si ya pagaste por la cancha no se debería cobrar entrada	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
54	JUNIO	24/06/2026	LDRV	r05c6e16n	-	DANIELA CONTRERAS ARREDONDO	En la página aparece el precio de las entradas a 3 soles, pero cuando uno va a comprar aparece 5 soles. Han cambiado los precios	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
55	JUNIO	25/06/2026	LDRV	5lqclm7mw	-	JEAN CARLOS ABEL AIMITUMA ALFARO	Al momento de ingresar al parque me veo con la sorpresa de que el tarifario incremento, antes de lunes a viernes se cobraba solo 3 soles y ahora me doy con la sorpresa que pusieron alrededor de la boletería avisos hechos a mano donde mencionan que se cobrará 5 soles todos los días para el ingreso al parque, me parece fatal no haberme mencionado nada de ellos mismo y al momento de preguntar por este solo me mencionan que se alzó los precios y ya. Incluso en su página web sigue el mismo tarifario de antes y puedo pensar que están cobrando esos 5 soles por ellos mismos más que la entidad	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
56	JUNIO	25/06/2026	LDRV	lrmcoq256	-	ANA MARIA PORRAS RAZA	acudí al parque zonal para practicar deporte: encontré tableros de básquet en mal estado le sugerí al señor Luis Gaspar y a su colega que dijo ser trabajador operativo del parque le sugerí habilitar una cancha con los tableros aun rescatables dijo que no dependía de el, me reconoció porque hace una año reclame lo mismos sin atención le volví a recordar que las areas verdes abandonadas en esa zona, canchas desgastadas ,si barridas pero sin marcación y piso desgastado, alquilan a terceros y ponen música a muy alto volumen y nada saludable, en ese momento venia una mototaxi del fondo y le pregunte porque ocurre deben resguardar la vida de niños y dijo que hasta las 10 a.m. pueden entrar y salir pese a que hay otra puertas no asumió su responsabilidad de supervisar la vigilante al inicio y a insistencia de la suscrita ella dijo que este libro estaba actualmente en el parque Cahuide ,tuve que exigir	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
57	JUNIO	26/06/2026	LDRV	30gcro1o6	-	NADIA BELEN CAHUANA YNGARUCA	Llego y nos dimos con la sorpresa de que la entrada estaba 5 soles y no an informado a nadie de la subida de entrada ya que nosotros venimos de un colegio soy maestra sombra y x ende me hacen pagar la entrada y al colegio no avisaron a la subida de precio y le pido el libro de reclamaciones en físico y no me lo dan me dicen ahorita ahorita y nada x eso hago el reclamo x vía web	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
58	JUNIO	26/06/2026	LDRV	97kc3e0kl	-	ROY DANNY RAMOS PARE	El empleado de los servicios higiénicos el día de hoy 01/06/2026, realizó agresión verbal frente a mi (padre), mis 2 menores hijos y mi esposa al no permitir que mi menor hija haga uso del servicio acompañada de mi esposa. Indicando que mi hija no es menor de edad y que aquí se hace lo que el diga, amenazando y enfrentándose directamente , diciendo que soy ignorante, mal vestido gritando por eso el país esta mal. Debo indicar que soy medico trabajo hospital Almenara y todo niño menor de (8 años va acompañado de un padre apoderado en toda institución. El señor nos agredió verbalmente frente a mis menores hijos: de 11 años hija y 07 años hijo	Celular	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
59	JUNIO	26/06/2026	LDRV	zzocr05gk	-	EDITH MAGALI VACA VALER	Buenas tardes hoy 25-06-2026, hice uso del servicio higiénico a las 2:20 p.m. y encontré el baño bien sucio y le reclame al señor que estaba fumando cigarro y me contesto prepotentemente diciendome que no le molestace, y que los estudiantes ensuciaron todo así y le dije que me diera el libro de reclmacion y me dijo que no molestara y siguio fumando su cigarro quisiera que por favor tengan un personal mas para la limpieza	Celular	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
60	JUNIO	26/06/2026	LDRV	43eckwdnr	-	JOSE LUIS GUTIERREZ YACOLCA	Llego a estacionamiento y encuentro mi carro rayado en todo el lado izquierdo... que comprende guardafango posterior superior... ambas ouertas y vinil de puertas	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
61	JUNIO	28/06/2026	LDRV	6zmc5552l	-	HAMILTON PAUCAR VILLA	El 28 de junio 2026, aprox. a las 14:30 horas. me aproxime a los servicios higiénicos del "parque metropolitano de la muralla.- Lima, donde el sr. Pedro (Concesionario) no tiene modales o trato con las personas que solicitan el servicio, el suscrito solicite el servicio para miccionar así como otras personas y por falta de vuelto y/o pago de YAPE o PLING no hemos podido ser atendidos, (adjunto un video y fotos del incidente en el lugar), la forma de trato de dicha persona no es la adecuada, se recomienda por la salud mental y psicológica de los usuarios no debería atender esta persona en dicho lugar de servicio publico, por ser un tipo muy prepotente, soberbio y faltoso con los usuarios, aprovechando su condición de ser una persona adulto mayor como lo ha manifestado en varias oportunidades	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal